

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI  
DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH TABUNGAN BANK BRI  
DI PAMEKASAN**

**S K R I P S I**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**YUNINDAR SUSARIANTO IRAWAN**

**NIM : 2008210414**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2013**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI  
DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH TABUNGAN BANK BRI  
DI PAMEKASAN**

Diajukan Oleh :

**YUNINDAR SUSARIANTO IRAWAN**

**NIM : 2008210414**

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 Februari 2013



**Dr. Basuki Rachmat, SE.M.M**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK BRI DI PAMEKASAN**

Disusun oleh

**YUNINDAR SUSARIANTO IRAWAN**

**NIM : 2008210414**

Dipertahankan di depan Penguji dan  
dinyatakan Lulus Skripsi pada  
tanggal 08 Februari 2013

Tim Penguji

**Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.**  
**Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE,MM**  
**Anggota : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.si**



## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Yunindar Susarianto Irawan  
Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 04 Juni 1990  
N.I.M : 2008210414  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh kepercayaan, kualitas layanan,  
komunikasi, penanganan keluhan terhadap loyalitas  
nasabah tabungan bank BRI di Pamekasan

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Prodi Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 22 Februari 2013



**Mellyza Silvi, SE., M.Si**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 Februari 2013



**Dr. Basuki Rachmat, SE.M.M**

## **MOTTO**

*JANGAN SELALU MENGANDALKAN KATA MAAF  
DAN TERIMAKASIH.*

*DALAM IKATAN PERKAWINAN, CINTA SEJATI  
SUAMI ISTRI ADALAH CINTA YANG TERDIRI  
ATAS DUA ORANG SAJA, DAN TIDAK ADA  
TEMPAT UNTUK ORANG KETIGA.*

*MULAILAH DARI DIRI SENDIRI, MULAILAH DARI  
HAL YANG KECIL, DAN MULAILAH DARI  
SAAT INI (AA' GIM)*

*HIDUP ADALAH BELAJAR, BELAJAR BERSYUKUR  
MESKIPUN TIDAK CUKUP, BELAJAR MEMAHAMI  
MESKIPUN TIDAK SEHATI, BELAJAR IKHLAS  
MESKIPUN TIDAK RELA, BELAJAR BERSABAR  
MESKIPUN TERBEBAN, BELAJAR DAN TERUS  
BELAJAR DENGAN KEYAKINAN SETEGAR  
KARANG KEEP SPIRIT TO DO THE BEST*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Thanx TO.....*

1. Allah SWT, atas limpahan barokah, rahmat, karunia, hidayah, petunjuk, kemudahan dan cinta-Nya yang diberikan kepada penulis. Serta tak lupa shalawat yang ditujukan kepada Rasulullah SAW.
2. Untuk Keluarga Besarku, khususnya (Bapak, Ibu, dan adik-adikku) atas semua pengorbanan yang tiada hentinya. Serta doa, dukungan, kasih sayang dan nasehatnya yang tak pernah lelah di berikan demi kesuksesan anaknya dalam menjalani kehidupan ini.
3. Keluarga besar Tunanganku, Khususnya YULIANA tercinta yang selalu memberiku semangat, doa, inspirasi, keceriaan dan kebahagiaan yang diberikan dengan tulus dan ikhlas. I LOVE U FOREVER

4. Keluarga besar “KALISARI ASALOY” (Josh Kembang,  
Ferry KS, Memet Santana 47, Ilyas Boros, Boyer 27,  
Frengky Andika, Arif Saputra, Dayat, Bang Didin  
Penyok, Jona Arvel, Rony, Koyon, Habib, Fausi,  
Efendy, Hendry CS, DU). “SEMANGAT 45 ANTI  
GALAU”.
5. Keluarga besar UKM KOMTIF, atas semua  
pengetahuan organisasi yang diberikan, serta  
semangat, nasehat serta kebersamaan khususnya  
angkatan 2008 yang sudah seperti keluarga  
sendiri.
6. Sobat kuliahku yang gokil bangetz, Chusai'in  
Nurfuadi, Selly Metalina, Ayunda Rizma, Angga  
Pradita, dll. Terima kasih atas seluruh doa,  
nasehat, kelucuan, kekompakkan dan  
kebersamaannya. Semoga tali silaturahmi ini tetap  
terjalin dengan baik sampai kapanpun.
7. Semua mahasiswa jurusan manajemen dan  
akuntansi tahun angkatan '08 STIE PERBANAS

*SURABAYA, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, semoga kalian sukses, tercapai semua cita-cita kalian, dan semoga tali silaturahmi ini tetap terjalin dengan baik sampai kapanpun.*

8. *Semua karyawan dan dosen STIE PERBANAS SURABAYA, atas kerja sama, doa dan semangatnya selama saya menempuh ilmu. Terima kasih banyak semua itu tidak akan saya lupakan dan akan selalu saya kenang selamanya.*

9. *Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih untuk setiap doa yang terucap dan bantuan yang secara ikhlas telah diberikan kepada penulis.*

*-Thanks for all -*





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang berjudul ”**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK BRI PAMEKASAN**” ini dengan baik.

Dalam penyusunan tugas akhir ini Penulis bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen. Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan melelahkan, akhirnya penulis dapat memahami betapa penting arti sebuah pengorbanan dan doa demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

Selesaiannya penyusunan tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dorongan, nasehat serta bimbingan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya sekaligus Dosen Wali penulis.
2. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingannya selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

3. Ibu Mellyza Silvi,SE.,M.Si, selaku Ketua Prodi Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah.
5. Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu menyediakan literatur dan data-data yang diperlukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu dan mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.

Mungkin dalam tugas akhir ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis akan selalu terbuka terhadap saran dan kritik untuk perbaikan tugas akhir ini agar bisa menjadi lebih baik. Dan semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Surabaya, Februari 2013

Yunindar Susarianto I.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
ABSTRAK/ RINGKASAN .....	xix
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	6
1.5    Sistematika Penulisan Proposal Skripsi .....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1    Penelitian Terdahulu .....	9
2.2    Landasan Teori.....	13
2.2.1 Loyalitas Nasabah .....	13
2.2.2 Kepercayaan .....	18
2.2.3 Kualitas Layanan .....	20
2.2.4 Komunikasi .....	22
2.2.5 Penanganan Keluhan .....	26
2.3    Kerangka Pikir .....	30
2.4    Hipotesis.....	31
BAB III   METODOLOGI PENELITIAN .....	33
3.1    Rancangan Penelitian.....	33
3.2    Batasan Peneltian .....	33
3.3    Identifikasi Variabel.....	33
3.4    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35

3.4.1	Definisi Operasional.....	35
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	37
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel.....	39
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.6	Instrumen Penelitian .....	39
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	41
3.7.1	Data .....	41
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
3.8.1	Uji Validitas .....	42
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.9	Teknik Analisis Data.....	43
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	44
3.9.2	Analisis Statistik .....	44
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	47
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	47
4.1.1	Karakteristik Responden .....	47
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Responden Menjadi Nasabah Tabungan Bank BRI .....	50
4.1.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali Responden Berinteraksi Langsung Selama Tiga Bulan Terakhir Ke Bank BRI .....	51
4.2	Teknik Analisis Data .....	52
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	52
4.2.1.1	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	53
4.2.1.2	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	54
4.2.1.3	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi .....	55

4.2.1.4 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penanganan Keluhan .....	56
4.2.1.5 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	57
4.3 Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.3.1 Sampel Kecil .....	58
4.3.2 Sampel Besar .....	60
4.4 Analisis Statistik .....	61
4.5 Pengujian Hipotesis .....	63
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	68
5.3 Saran.....	69
5.3.1 Saran bagi Bank BRI .....	69
5.3.2 Saran bagi peneliti yang akan datang .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70

## **DARTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 : Tabel The Best Bank Services Excellence	3
Tabel 1.2 : Tabel Loyalitas Index Tabungan	5
Tabel 2.1 : Tabel Perbedaan dan Persamaan Penelitian	13
Tabel 2.2 : Tabel Tipologi Perilaku Nasabah	27
Tabel 3.1 : Tabel Interval Variabel	38
Tabel 3.2 : Tabel Kisi – kisi Rancangan Pernyataan	40
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Responden Menjadi Nasabah Tabungan Bank BRI	50
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berinteraksi Langsung dengan Bank BRI	51
Tabel 4.6 : Interval Variabel	52
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	53
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi	55
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penanganan Keluhan	57
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	58
Tabel 4.12 : Uji Validitas Sampel Kecil	59
Tabel 4.13 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil	60
Tabel 4.14 : Uji Validitas Sampel Besar	60

Tabel 4.15	:	Uji Reliabilitas Sampel Besar	60
Tabel 4.16	:	Regresi Berganda	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	31



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Data Responden Sampel Besar
- Lampiran 4 : Missing Value, Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
  - Lampiran 4.1 : Missing Value Sampel Kecil
  - Lampiran 4.2 : Validitas Sampel Kecil
  - Lampiran 4.3 : Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Frekuensi Data Responden
  - Lampiran 5.1 : Frekuensi Data Responden Berdasarkan Usia
  - Lampiran 5.2 : Frekuensi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
  - Lampiran 5.3 : Frekuensi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden
  - Lampiran 5.4 : Frekuensi Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah
  - Lampiran 5.5 : Berdasarkan Berapa Kali Berinteraksi Langsung Dengan Karyawan
- Lampiran 6 : Data Pertanyaan Responden
- Lampiran 7 : Missing Value, Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
  - Lampiran 7.1 : Missing Value Sampel Besar
  - Lampiran 7.2 : Validitas Sampel Besar
  - Lampiran 7.3 : Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 9 : Pertanyaan Umum
  - Lampiran 9.1 : Alasan Memilih Bank BRI
  - Lampiran 9.2 : Kesan Terhadap Bank BRI

Lampiran 9.3 : Saran Terhadap Bank BRI

Lampiran 10 : Tabel Uji t

Lampiran 11 : Jadwal Penulisan Skripsi

# **THE INFLUENCE OF TRUST, SERVICE QUALITY, COMMUNICATION AND HANDLING COMPLAINTS TO CUSTOMER LOYALTY SAVING BANK BRI IN PAMEKASAN**

## **ABSTRACT**

*The background of this research competition is a strong attempt resulted in the bank BRI should be able to build stronger relationships with its customers. The rivalry is not only occur in large cities which is the capital of the province, but the intense competition also occur in areas that are located far away from the provincial capital as in the town of Pamekasan. The onset of competition was caused by a number of private banks that enter and establishes a branch in Pamekasan. It should be noted the Bank BRI Pamekasan in maintaining the customer's savings account to remain loyal to the Bank BRI Pamekasan. The purpose of this research was to determine the influence of variable trust, quality of service, communication and handling complaints against customer loyalty savings bank BRI in Pamekasan.*

*This research includes the type of causal research, knowing or causal relationships influencing and being influenced from the variables examined. Measurements of the Variables in this study using a Likert scale. The sampling used was 150 people customer Savings Bank BRI in Pamekasan. Technique the sampling is used is to use non probability sampling. The Data used in this research is the primary data, where data is obtained by giving a list of question or questionnaire to respondents. Analysis of the techniques used are descriptive analysis and statistical analysis. The analysis instruments which being used is SPSS windows 17.0. Of statistical hypothesis testing results obtained confidence, quality of service and the handling of complaints had a significant influence on customer loyalty savings bank terahadap BRI dipamekasan. And obtained also the hypothesis has not significantly influences communication to customer loyalty savings bank BRI in Pamekasan.*

**Keyword** : Costumer Loyalty, Trust, Service quality.